

## Bilaga 3 – Manual för särskild kollektivtrafik

### Samordning

Syftet med att samverka kring upphandling, samordning och utförande av särskild kollektivtrafik är, med beaktande av de konkurrensmöjligheter som förekommer på marknaden, att minimera kostnaderna för serviceresor samt verka för affärsmässig konkurrens mellan olika trafikföretag och därigenom hålla en låg kostnadsnivå och acceptabel kvalitetsnivå för respektive uppdragsgivares serviceresor. Västtrafik och uppdragsgivarna ska tillsammans verka för att effektivast möjliga samordning/slingläggning av serviceresorna uppnås.

Eftersom önskade samordningseffekter effektivast uppnås om likartade villkor gäller för alla uppdragsgivare, åtar sig uppdragsgivarna att verka för att en enhetlighet beträffande regelsystemen kommer till stånd. Enhetlighet innebär även förenkling och förbilligande av drift och administration samt bättre förutsättningar för den enskilde kunden att förstå villkoren för resorna. Västtrafik åtar sig att driva relevanta samverkansformer för att skapa möjligheter för uppdragsgivarna att uppfylla detta åtagande.

Gemensamt för alla restyperna är att de planeras och utförs utifrån de förutsättningar (regelverk) och individuella kundtillstånd som respektive uppdragsgivare beslutat för den specifika kunden och den aktuella restypen. Inför en resa kontaktar kunden, annan person i kundens ställe eller personal kund- och resetjänst för att kunden ska få den bästa möjliga resan utifrån regelverk och individuellt kundtillstånd. På detta sätt samordnas resandet vilket innebär ett hållbart uppfyllande av de krav som åligger uppdragsgivarna när det gäller serviceresor.

Samordning av resor kan ske på två sätt, dels genom att flera kunder åker i fordonet samtidigt, dels genom så kallad slingläggning. Slingläggning innebär att resor inplaneras på ett fordon så att det hela tiden hämtar och lämnar kunder med så lite tomkörning som möjligt mellan uppdragen. Samordningen görs utifrån den samlade resvolymen, där även anropsstyrda resor kopplade till den allmänna kollektivtrafiken ingår, vid varje givet tillfälle med hjälp av ett datasystem för reseplanering.

### Bokning av resor

Bokning av resa görs via telefon till Västtrafiks kund- och resetjänst eller via digitala kanaler. Vilka servicerestyper som är aktuella för bokning i digitala kanaler är ett beslut som Västtrafik fattar baserat på komplexitetsgraden för den aktuella servicerestypen. Beställningarna samplaneras utifrån kommunernas och regionens regelverk, uppgifterna i resenärernas tillstånd och avtalade servicenivåer och förmedlas därefter till det trafikföretag som tilldelats serviceresan. För ändamålet har Västtrafik upphandlat relevanta stödsystem.

Uppdragsgivaren ansvarar enligt avsnitt 5 i huvudavtalet för att informera kunden om hur hen ska göra beställningen på rätt sätt. Beställningen ska omfatta följande information för att den ska anses vara gjord på rätt sätt:

- Önskad avresetid alternativt senast ankomsttid
- Korrekt adress och rätt dag. Kund- och resetjänst upprepar de uppgifter som kunden lämnar avseende dag, tid och adress. Kunden ansvarar för att dessa uppgifter bekräftas eller rättas till om något är fel.

- Uppgift om medföljande ledsagare och/eller medpassagerare
- Uppgift om eventuella hjälpmedel som ska med.

Uppdragsgivaren ska också informera kunden om betalningsrutiner för den aktuella serviceresetypen. Tillsviare ska betalning kunna tas emot i alla fordon både kontant och med kort, enligt Västtrafiks standard. Eventuell egenavgift ska betalas när resan påbörjas och om möjligt med jämna pengar. Om betalning inte kan tas emot i fordonet ska resan ändå genomföras. Kunden ska dock vara informerad om att resan kan komma att faktureras i efterhand, men då utan faktureringskostnad eller liknande.

## **Kvalitetsfaktorer och servicenivåer**

Parterna har identifierat följande fem kvalitetsfaktorer som har störst betydelse för kundens upplevelse av resans kvalitet. Faktorerna är framtagna i samarbete med såväl uppdragsgivare som kundgrupper:

1. Rimlig svarstid vid information, upplysning och bokning av resa
2. Ett korrekt och serviceinriktat bemötande vid information, upplysning och bokning av resa
3. Att fordonet kommer i rätt tid
4. Att restiden är rimlig
5. Ett korrekt och serviceinriktat bemötande från föraren vid resan

Överenskommelse om servicenivåer för varje ingående serviceresetyp ska träffas mellan Västtrafik och respektive uppdragsgivare.

- För punkt 1, 2 och 5 ovan gäller en gemensam servicenivå för alla ingående uppdragsgivare.
- För punkt 3 och 4 träffas en överenskommelse med varje uppdragsgivare gällande nivåer för olika restyper.

Överenskommelsen görs i samråd mellan respektive uppdragsgivare och Västtrafik och framgår av Bilaga 2 – Servicenivåer.

### **Kvalitetsfaktor 3 och 4**

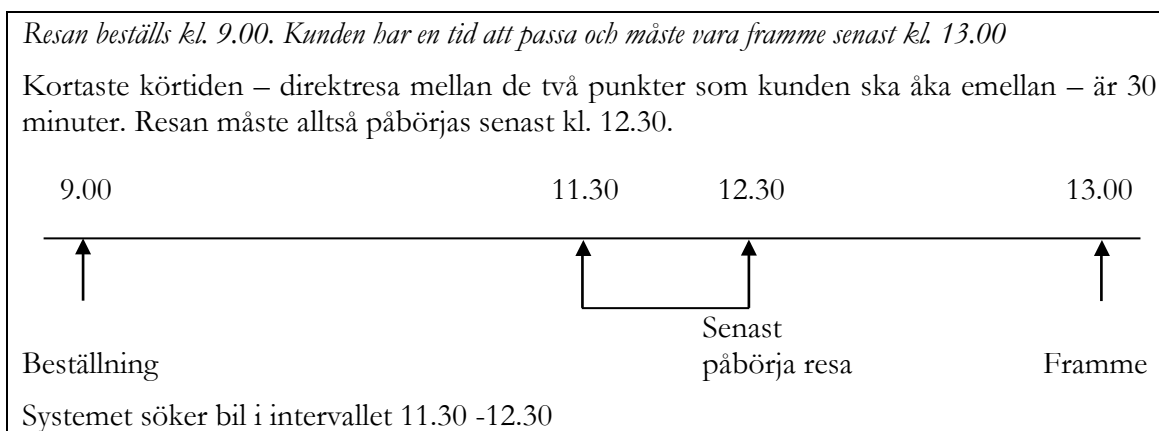
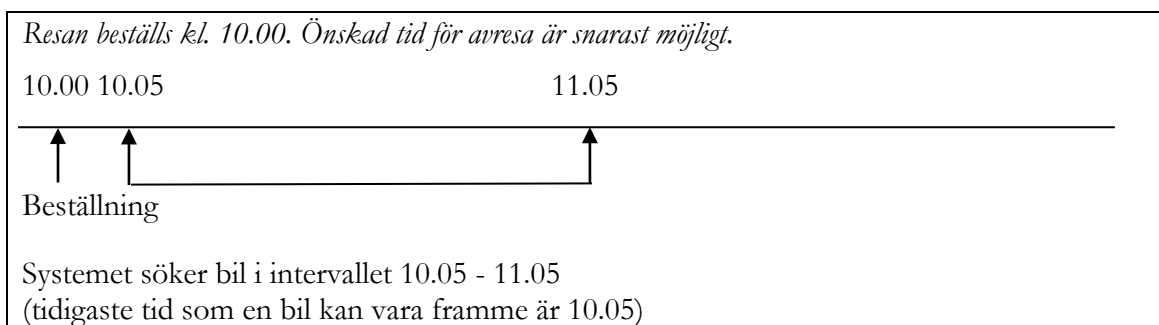
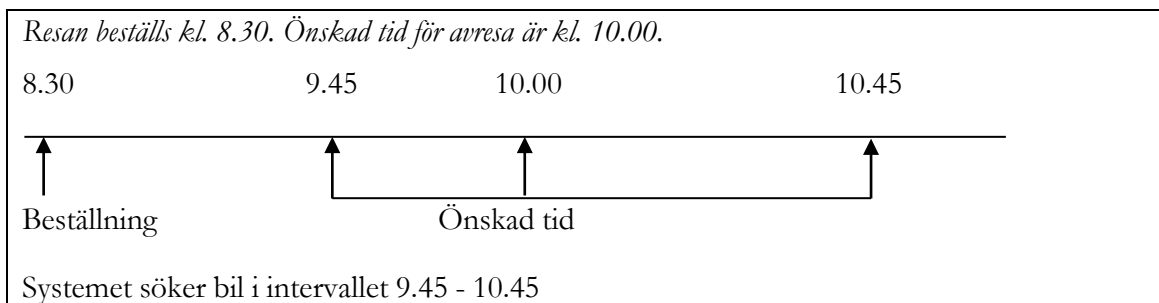
För att resor ska kunna samordnas måste det vara möjligt att justera avresetidpunkten i förhållande till den tid som kunden önskar få åka. Parterna ska komma överens om inom vilket tidsintervall avresetidpunkten får bestämmas (se nedan). Detta tidsintervall kallas för sökfönster och bestämmer inom vilka tidsramar systemet får söka lämpligt fordon.

En resa kan bokas antingen med önskad avresetid eller önskad ankomsttid.

Sökfönstret läggs normalt ut från och med 15 minuter före önskad avresetid.

Om kunden har en ankomsttid som ska hållas räknar systemet baklänges, dvs. hela sökfönstret läggs ut före den önskade ankomsttiden + den tid som resan tar att utföra.

Exempel: Med en timmas sökfönster blir resultatet följande.



Utifrån den tidsram som parterna har kommit överens om söker systemet efter det lämpligaste fordonet. Kunden får vid beställningen besked om vid vilken cirkatid fordonet kommer att hämta upp kunden. Cirkatiden för hämtning innebär att hämtningstiden kan förskjutas med maximalt 10 minuter. Den toleransen är nödvändig för att möjliggöra en samordning av resorna, en princip som kunden måste vara införstådd med.

Om uppdragsgivaren önskar ha ett annat sökfönster än det som finns definierat i de sex nivåerna nedan så är detta möjligt att styra via betalarstrukturen. Ett specifikt sökfönster kan alltså läggas för t ex omsorgsresor. Om en sådan lösning väljs gäller detta sökfönster alltid för alla resor med den betalaren.

För att resor ska kunna samordnas krävs att restiden kan förlängas i förhållande till den tid det tar att förflytta sig från avreseadressen till destinationsadressen. Den tid som resan förlängs kallas för omvägstid. Omvägstid tillsammans med ev. väntetid (se ovan - max 10 min) kallas för spilltid. Spilltidens längd påverkar möjligheten att samordna resor.

Nivåer för spilltid, väntetid och sökfönster:

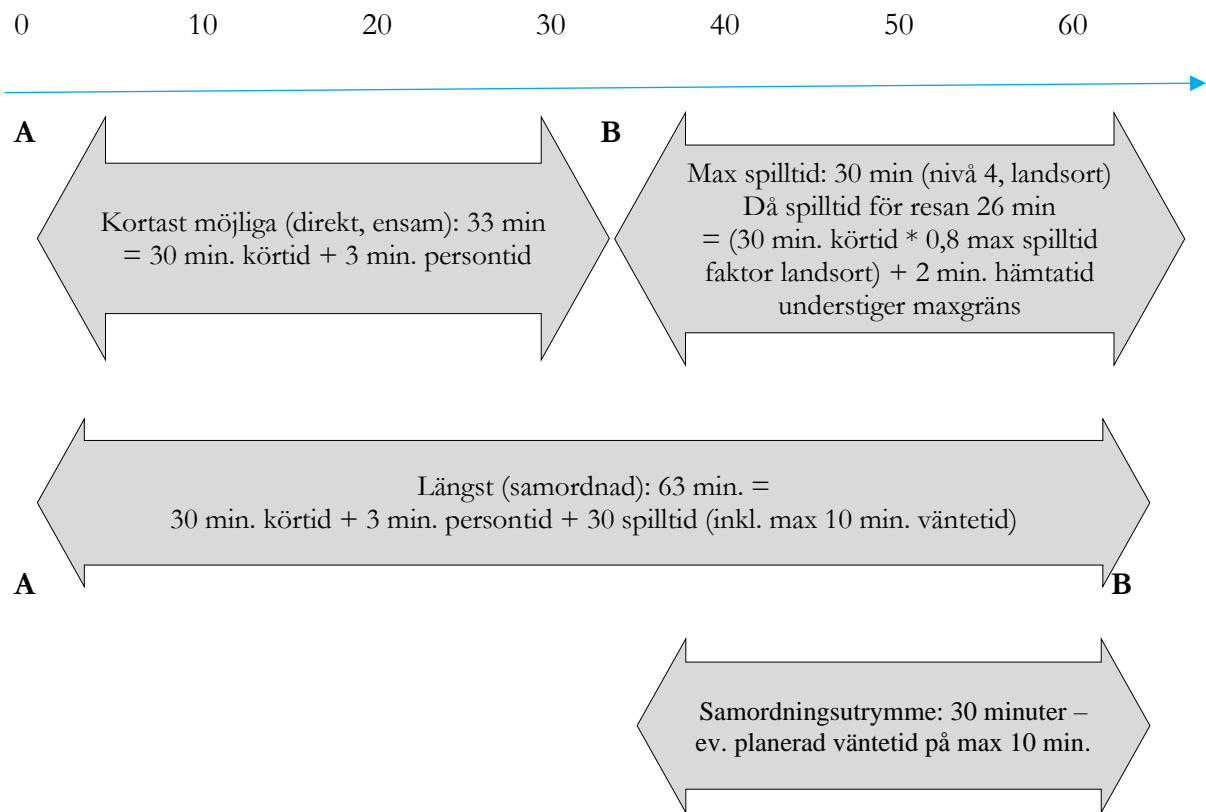
Nivå Nr	Maxvärden			Dock tillåts upp		Sökfönster		Exempel på resandekategori
	Väntetid minuter	Spilltid Tätort	Spilltid Landsort	Tätort minuter	Landsort minuter	Tätort minuter	Landsort minuter	
1	5	30 %	20 %	10	15	10	20	Direktresor
2	7	60 %	50 %	17	20	20	30	Dialys/Arbetsresor/ Anslutningsresor
3	9	90 %	70 %	20	25	30	45	Speciella sjukresor & omsorg (mindre spilltid och sökfönster)
4	10	100 %	80 %	22	30	45	60	Vanlig färdtjänst/vanliga sjukresor/vanlig omsorg
5	10	110 %	90 %	25	45	50	65	Resor där kunden har rullstol/ Gruppresor
6	6	140 %	150 %	40	50	60	70	Skolturer/Dagvård/Närtrafik/ Gods

Spilltiden redovisas som en procentsats. Denna ställs i relation till direktkörtiden + hämtningstid för kunden vid den specifika resan.

*Exempel på hur planeringsalgoritmen fungerar:*

Kunden Erik ska åka från sin bostad (punkt A) till sin dotter (punkt B) för att hälsa på.

1. Mellan punkt A och B är direktkörtiden 30 minuter. Erik har dessutom 3 minuter inlagt som hämtningstid på sin hemadress i färdtjänstillståndet. Han går lite långsamt så förflyttningen mellan bostaden och fordonet beräknas ta 3 minuter. Erik ska åka en vanlig färdtjänstresa som ligger i nivå 4. Hans resa kan som kortast bli 33 minuter lång om han åker ensam i bilen och direkt dit han ska.
2. Eftersom det rör sig om landsortskörning får spilltiden, i det här fallet, vara högst 80 % av 30 minuter direktkörtid + 2 minuter hämta- och lämnatid = 26 minuter. 26 minuter understiger den högsta tillåtna spilltidsgränsen som är 30 minuter för landsortskörning i nivå 4.
3. Resan kan därför bli maximalt 33 + 30 minuter lång = 63 minuter. Denna tid inkluderar eventuell planerad väntetid (max 10 minuter i nivå 4).
4. Om Erik har fått vänta max tillåten planerad väntetid 10 minuter på fordonet så finns det alltså ytterligare maximalt 30 minuter som kan användas för att samordna Eriks resa med annan lämplig resa.



Den olägenhet som det innebär för kunden att vänta på bilen och att åka omväg åsätts ett planeringspris i planeringssystemet. Det blir planeringsmässigt dyrare ju längre kunden planeras sitta i bilen eller vänta på fordonet. Vid en viss tidpunkt blir det planeringsmässigt billigare att ta fram en ny bil för kunden. Vid exempelvis nivå 4 börjar planeringskostnaden att stiga rejält vid ca 60 % spilltid. Det är därför få kunder som får längre spilltid än 60–70 %.

Detta förutsätter naturligtvis att det finns fordon tillgängliga inom rimligt avstånd som resan kan planeras in på. Planeringssystemet planerar aldrig med automatik resor som har maximal spilltid, om det inte är det alternativ som för tillfället är bäst för att det till exempel inte finns andra fordon tillgängliga i området. Om inga fordon finns tillgängliga inom normalt upptagningsområde vid en viss tidpunkt så kan ingen resa planeras in. Västtrafik har därför rätt att vid sådana tillfällen öka maxgränsen för spilltid och sökfönster för att lösa en enskild kunds resebehov. Beställningsoperatören kan manuellt höja maxgränsen för spilltiden för att få tillgång till fler möjliga fordon att planera på. Under dessa förutsättningar kan också operatören manuellt öka sökfönstrets storlek för att försöka hitta en möjlig resa för den enskilde kunden.

För att Västtrafik ska kunna optimera planeringen av resorna, med hänsyn dels till kundens önskemål om avresetid, dels till kostnader för uppdragsgivaren, är det – oavsett nedanstående servicenivåer – fördelaktigt om kunden beställer sin resa senast dagen innan avresetiden. Det gäller inte för regelbundet återkommande resor, som har en längre handläggningstid. Resor som bokas samma dag planeras in på första möjliga fordon inom ramen för sökfönstret runt den önskade avresetiden